7-69

ユーザーエクスペリエンスを重視したwebページの利便性の検証

日大生産工(学部)　○佐久間　弘司
日大生産工　中村　喜宏

1 まえがき

近年のwebサービスはユーザビリティやアクセサビリティを重視したヒューマンコンピュータインタラクションの研究により、人間により使いやすいものへ発展してきた。人間に「使いやすい」と感じさせる為に、認知科学や人間工学等の様々な学際的分野の知識を駆使されてきたが、本報告では近年注目されている「ユーザーエクスペリエンス」という概念を中心にwebページの利便性を考察し、ユーザーエクスペリエンスの重要性を検討する。

2 ユーザーエクスペリエンスとは

ユーザーエクスペリエンスとは、ある製品やサービスを利用したり、消費した時に得られる体験の総体のことで、個別の機能や使いやすさのみならず、ユーザーが真にやりたいことを楽しく、心地よく実現できるかどうかを重視した概念である。

ユーザーエクスペリエンスと密接に関係するものでDonald A. Norman博士が発表した概念として「ユーザー中心設計」がある。これは、ユーザーにとって何が望ましいかを検証しながら開発を進めることによって、製品がユーザーにとって使いにくいものにならないようにするための考え方である。

ユーザーエクスペリエンスの定義はさまざまだが、以下の要素のバランスを上手く保っている。

・利便性（Usefulness）

基本的なサービス、特徴、機能が、ユーザーのニーズや目的にどの程度一致しているか。製品に対するユーザーの理性的な認知反応によって示される。

・ユーザビリティ（Usability）

製品がどれだけその性能を発揮できるか、ユーザーは、それぞれどこまで使いこなせるか。実際に見たり触れたりするインタフェースの性能によって示される。

・望ましさ（Desirability）

サイトに対してユーザーがどの程度、主観的・感情的な反応を示すか。サイトとその所有者について、ユーザーが無意識のうちに抱く印象によって示される。1)

3 Webとユーザーエクスペリエンスの関係

近年様々なwebサービスがあるが事実上、どんな場合でも、webサイトは「セルフサービス」の製品である。あらかじめ読んでおく取扱説明書もないし、トレーニングセミナーもない。サイトでユーザーを案内してくれる顧客サービスもない。ユーザー自身が、勘と経験を頼りにサイトと直面していくしかない。一部サービス利用にあたっての解説書が発売されていたりもするが、自力でサイトを理解しなければならない、という状態でユーザーが行き詰るのは好ましくない。2)

故にユーザーの今までのエクスペリエンス（体験）を十分に加味し、サービスの使用中、使用後の感情を考察しながら戦略的に提供されるユーザーエクスペリエンスがwebサイトの成功にはきわめて重要であると言える。

4 実験方法

当初一からwebページを製作しユーザーエクスペリエンスの利便性を検証する予定だったが、より明確に他サイトと差分化を図るため、実際に存在するwebサイトを再構築し、両サイトを対比させそのサイトの利便性の優劣をアンケート調査から検証する。

Conveniences of web pases that made a point of user experience

Koji Sakuma and Yoshihiro Nakamura

再構築するサイトは、今日注目されている「ストリーミング配信」を行える海外サイトの「USTREAM」や「Justin.tv」等を対象にしている。その理由は、どのサイトも私が本論文を企画していた段階に比べ日本ユーザーに対応してきたが、まだ視聴する側のユーザー目線では改善できるところも多々あることと、非営利目的の個人が製作することならではのユーザーエクスペリエンスを重視した改変ができると判断したためである。

５ 改変方法

基本的には、そのサービスの機能をそのまま利用しようと考えているため、そのサイトから公開されているAPI（図１～図３等）を利用しPHPで全体を構成しデータベースにMysqlを使用する予定である。

図１　USTREAMの視聴画面API
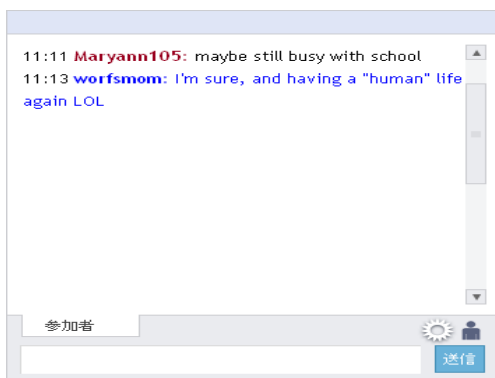
図２　USTREAMのIRCチャット画面API
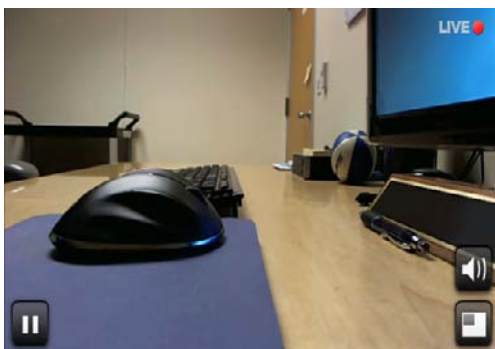
図３　Justin.tvの視聴画面API

６　改変方針

ユーザー層を敢えて広くし日本人の視聴者を対象としており、それを念頭に置いた改変を行う。改変箇所は、上記で示した通り「利便性、ユーザビリティ、望ましさ」の３つの観点から行う。具体例として「完全日本語化」「多サイト同時配信に対応したAPI切り替えボタン」「サイトの簡易化」「放送内容の明確化」を行う。

まず「完全な日本語化」を行うのはユーザー層を日本人にすることで当然な改変であり、視聴するにあたって宣伝広告や不要な機能を取り除いたサイトの「簡易化」を行い、ユーザビリティの向上を図る。そして視聴画面の最大の改変は、「多サイト同時配信に対応した他のサイト配信画面APIの切り替えボタン」である。

ストリーミング生配信に関して調べていった結果、様々なサイトがあるのと同時にその各サイトによって特質があることを学んだ。例えばUSTREAMでは視聴するにあたって画質よりラグの少なさが重視されているように見え、逆にJustin.tvではラグより画質が優先されているように見えた。他にもCM、広告の出力方法、国別の視聴人数制限等の違いがあった。

このことから、配信者側もそれぞれの特質を生かして一般的に多サイト同時配信を行っていることがわかった。故に、視聴するユーザー側としても複数のサイトを行き来するのではなく気軽に選べる環境が必要だと考察した。

他にも視聴チャンネルを選択できる画面の製作を予定しており。それには、放送内容を明確にするためにトピックやサムネイルを表示させ、注目されているチャンネルを明確にするためViewer数、IRCチャット人数の明記の実装を予定している。

５ まとめ

ユーザーエクスペリエンスという人間の感性を分析し、その結果を活かし作られたサイトにどれほどの利便性があるのか、また人間は何に対して価値を見いだし、何に対してその対価を払うのか？というサービスモデルにも追及していきたいと考えている。

「参考文献」

1）　James Kalbach, デザイニング・ウェブナビゲーション 最適なユーザーエクスペリエンスの設計

2）　Jesse James Garrett, ウェブ戦略としての「ユーザーエクスペリエンス」5つの段階で考えるユーザー中心デザイン